

## RELAÇÕES COM INVESTIDORES

### Novos investidores, novas necessidades

Márcio Veríssimo\*

Passou quase despercebido o relatório do ombudsman da Bovespa, Joubert Rovai, divulgado semana passada. O número de reclamações praticamente dobrou de 2005 para 2006, sendo que as mais freqüentes recaíram sobre as corretoras e, principalmente, sobre seus sistemas de home broker. Ao mesmo tempo, quase a metade das solicitações recebidas pelo ombudsman era de pessoas interessadas em indicações de corretoras confiáveis e sólidas.

É difícil acreditar que houve uma piora tão significativa da qualidade que resultasse em um crescimento tão explosivo do número de reclamações. Na verdade, as conclusões para um só fenômeno: o aumento do número de investidores individuais e o surgimento de novos desafios de informação, educação e de atendimento desse público.

O número de clientes de home broker — uma boa aproximação do número de investidores individuais — cresceu 170% em um ano, o que influiu fortemente sobre o aumento de 41% do número total de investidores autorizados a operar na bolsa. Um crescimento dessa ordem gera desafios para todos. Primeiro, é um desafio para as corretoras conseguir realizar o atendimento, evitar erros de execução, garantir qualidade e, em última instância, treinar e gerenciar as expectativas desses novos investidores.

Nada mais nocivo para o mercado no longo prazo do que aqueles investidores que

acreditam que o mercado de capitais é um investimento completamente seguro e com uma rentabilidade altíssima. Fosse assim e ninguém investiria em mais nada. Na verdade, quanto maior a rentabilidade (e na média histórica a bolsa de fato tem uma rentabilidade maior), maior o risco. É preciso que esses novos investidores saibam que a renda é tão variável que pode ser muito negativa e eles podem perder dinheiro. Esse contato principal tem que ser feito pelo corretor, que é a ponta mais próxima.

Ao mesmo tempo, as companhias abertas precisam estar prontas para atender a um sem-número de demandas, como: informações sobre recebimento de dividendos, negociação com as ações e, em alguns casos, até mesmo alguns investidores que querem saber se têm ações e quantas são. A área de RI não pode responder a tudo e tem que estar pronta para redirecionar parte dessa demanda para o banco custodiante.

Por outro lado, esse é um público que também é importante atrair, menos pela valorização ou por representar uma grande fatia do capital e mais pelo seu papel como criador de liquidez, uma vez que esse tipo de investidor, pelo menos no Brasil, costuma ter uma grande rotatividade de sua carteira de ações.

Claro que existe o outro lado da moeda: esse público também é o primeiro a “entrar em desespero”, vendendo suas ações em períodos de queda, o que acaba acentuando a volatilidade também. Em resumo, para os diversos participantes do mercado, é preciso se ajustar para atender a esse novo e crescente público,

uma vez que ele é considerado estratégico no longo prazo.

Em tempo: retomando brevemente o assunto do grau de investimento aqui comentado, o ministro Guido Mantega está em contato com a Moody's e S&P para tentar obter uma avaliação melhor. Estar em contato com o mercado é sempre positivo e uma das bases da função de RI. Uma outra base, que sempre gera sorrisos incontidos quando amenciono em minhas apresentações, é dizer a verdade. Parece simples, mas não é.

Os relatos que chegam dizem que o ministro afirmou que o grupo de trabalho discutindo a previdência pública resultaria em uma proposta de reforma e que o presidente Lula apresentaria a proposta de reforma tributária — já discutida e consensual com governadores e prefeitos — em setembro. Em setembro, espero que ele não tenha que aprender da pior maneira que o mercado não é uma eleição e não se deve prometer a um investidor o que não pode entregar.

\* Consultor, especial para Gazeta Mercantil

E-mail: ri@gazetamercantil.com.br

### DIVULGAÇÃO EXEMPLAR™ EMPRESAS CERTIFICADAS NET SERVIÇOS

#### AGENDA DO INVESTIDOR

	Divulgação de resultados	Teleconferências	Reunião com investidores/analistas
Dufry	19/04	20/04	—
GOL	19/04	20/04	20/04
Net Serviços	19/04	19/04	24/04
VCP	18/04	19/04	—

Fonte: www.divulgacaoexemplar.com.br